



**KEPUTUSAN INSPEKTUR UTAMA BADAN NARKOTIKA
NASIONAL NOMOR : KEP/17/II/IR/IR.04.02/2024/INS**

TENTANG

STANDAR PELAYANAN UNIT PENGELOLA PENGADUAN (UPP) BNN

INSPEKTUR UTAMA BADAN NARKOTIKA NASIONAL

- Menimbang : a. Bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik (*good governance*), dan guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan, setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menetapkan standar pelayanan;
- b. Bahwa untuk memberikan acuan dalam penilaian ukuran kinerja dan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan Badan Narkotika Nasional;
- c. Bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan b diatas, perlu menetapkan Keputusan Inspektur Utama BNN tentang Standar Pelayanan Unit Pengelola Pengaduan (UPP).
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
2. Undang-Undang Nomor 35 Tahun 2009 tentang Narkotika;
3. Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia;

4. Peraturan Pemerintah Nomor 60 Tahun 2008 tentang Sistem Pengendalian Intern Pemerintah (SPIP);
5. Peraturan Presiden Nomor 47 Tahun 2019 tentang Perubahan Peraturan Presiden Nomor 23 Tahun 2010 tentang Badan Narkotika Nasional;
6. Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2007 tentang Komisi Ombudsman Nasional;
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokasi Nomor 46 Tahun 2020 tentang Road Map Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Tahun 2020 – 2024;
9. Peraturan Badan Narkotika Nasional Nomor 1 Tahun 2022 tentang Perubahan atas Peraturan Badan Narkotika Nasional Nomor 5 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Narkotika Nasional;
10. Peraturan Kepala BNN Nomor 9 Tahun 2017 tentang Pedoman Penanganan Pelaporan Pelanggaran (*Whistle Blowing System*);
11. Peraturan Badan Narkotika Nasional Nomor 09 Tahun 2019 tentang Kode Etik Pegawai BNN;
12. Pedoman Umum Pengelolaan Pengaduan Masyarakat dan Penanganan Pelaporan Pelanggaran (*Whistleblowing System*) di Lingkungan BNN.

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : **KEPUTUSAN INSPEKTUR UTAMA BADAN NARKOTIKA NASIONAL TENTANG STANDAR PELAYANAN UNIT PENGELOLA PENGADUAN BADAN NARKOTIKA NASIONAL**

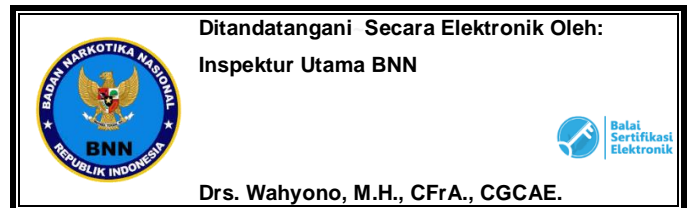
- PERTAMA** : Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik;
- KEDUA** : Standar Pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, transparan, objektif, mudah, terjangkau, dan terukur;
- KETIGA** : Inspektorat Utama BNN mempunyai tugas-tugas melaksanakan pengawasan intern di lingkungan BNN. Dalam melaksanakan tugas, Inspektorat Utama menyelenggarakan fungsi penyiapan perumusan kebijakan pengawasan intern di lingkungan BNN, pelaksanaan pengawasan intern terhadap kinerja dan keuangan melalui audit, reviu, evaluasi, pemantauan, pelaksanaan koordinasi pengawasan fungsional, instansi pemerintah terkait dan komponen masyarakat di bidang P4GN, pelaksanaan penegakan disiplin, Kode Etik Pegawai BNN, dan Kode Etik Profesi Penyidik BNN, pelaksanaan pengawasan untuk tujuan tertentu atas penugasan Kepala BNN, dan penyusunan laporan hasil pengawasan;
- KEEMPAT** : Inspektorat Pengawasan dan Pemeriksaan Khusus adalah salah satu Sub-satker dibawah naungan Inspektorat Utama BNN yang menjalankan salah satu fungsi Inspektorat Utama BNN yaitu melaksanakan penegakan disiplin, kode etik pegawai BNN, kode etik profesi penyidik BNN, pengawasan untuk tujuan tertentu atas penugasan Kepala BNN, dan penugasan khusus lain;
- KELIMA** : Pengaduan Masyarakat adalah bentuk pengawasan masyarakat yang disampaikan oleh masyarakat kepada Badan Narkotika Nasional, berupa sumbangan pemikiran, saran, gagasan atau keluhan/pengaduan yang bersifat membangun;
- KEENAM** : Inspektorat Utama Badan Narkotika Nasional selanjutnya membentuk Unit Pengelola Pengaduan (UPP) dalam rangka mewujudkan penanganan aspirasi dan pengaduan pelayanan publik Badan Narkotika

Nasional dalam Sistem Pengelolaan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) yang cepat, tepat dan dapat dipertanggungjawabkan;

- KETUJUJUH : Unit Pengelola Pengaduan (UPP) Badan Narkotika Nasional adalah unit pengelola pengaduan yang berada pada Inspektorat Pengawasan dan Pemeriksaan Khusus untuk melaksanakan dan menangani laporan pelanggaran di bawah kendali Inspektur Utama Badan Narkotika Nasional;
- KEDELAPAN : Unit Pengelola Pengaduan (UPP) yang dibentuk di Mabes BNN sebagai unit pengelola pengaduan tingkat pusat, dan di BNNP sebagai unit pengelola tingkat wilayah;
- KESEMBILAN : Pengadu/Pelapor/Pemohon Layanan Pengaduan di lingkungan Badan Narkotika Nasional adalah seluruh pihak baik warga negara maupun penduduk baik orang perseorangan, kelompok maupun badan hukum yang menyampaikan pengaduan kepada pengelola pengaduan pelayanan publik di lingkungan Badan Narkotika Nasional;
- KESEPULUH : *Drop Box* adalah *QR Code* yang diciptakan dalam rangka upaya peningkatan pelayanan publik di Lingkungan Badan Narkotika melalui kemudahan dan perluasan saluran layanan pengaduan masyarakat serta implementasi strategi Kepala BNN dalam akselerasi *War on Drugs* melalui *Smart Power Approach*;
- KESEBELAS : Proses Penanganan Pengaduan adalah kegiatan penanganan pengaduan sesuai dengan mekanisme dan tata cara pengelolaan pengaduan;
- KEDUABELAS : Maklumat Pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam standar pelayanan;
- KETIGABELAS : Inspektorat Utama Badan Narkotika Nasional menyusun, menetapkan dan mensosialisasikan Maklumat Pelayanan yang disusun sebelum menerapkan Standar Pelayanan sebagai Pernyataan kesanggupan untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan;

- KEEMPATBELAS : Penerapan standar pelayanan Unit Pengelola Pengaduan Badan Narkotika Nasional dilakukan secara internalisasi dan sosialisasi terhadap seluruh personil melalui perencanaan program, pelaksanaan kegiatan, penganggaran serta pemantauan dan evaluasi yang dilakukan secara berkala;
- KELIMABELAS : Standar Pelayanan Unit Pengelola Pengaduan Badan Narkotika Nasional sebagaimana terlampir dalam lampiran Keputusan ini wajib dilaksanakan oleh penyelenggara/pelaksana dan sebagai acuan dalam penilaian kinerja pelayanan oleh pimpinan penyelenggara, aparat pengawasan dan pengguna layanan dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
- KEENAMBELAS : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan akan dilakukan perbaikan seperlunya.

Ditetapkan di : Jakarta
pada tanggal : 13 Januari 2024
a.n KEPALA BADAN NARKOTIKA NASIONAL



LAMPIRAN I
KEPUTUSAN INSPEKTUR UTAMA BNN
NOMOR : KEP/ 17 / I /IR/IR.04.02/2024/INS
TANGGAL : 13 JANUARI 2024
TENTANG STANDAR PELAYANAN
UNIT PENGELOLA PENGADUAN BNN

STANDAR PELAYANAN UNIT PENGELOLA PENGADUAN MASYARAKAT

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	Peraturan Kepala BNN Nomor 9 Tahun 2017 tentang Pedoman Penanganan Pelaporan Pelanggaran (Whistle Blowing System).
2.	Persyaratan Pelayanan	<p>a. Administrasi</p> <p>Tanda lapor dapat berupa:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Formulir pengaduan, 2) Laporan dari website, 3) Nota Dinas masuk 4) Surat masuk; 5) Laporan Viral dan atensi pimpinan berupa Laporan Infomasi (LI) <p>b. Persyaratan Teknis</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Kartu Identitas; 2) Pengaduan dapat diabaikan jika tidak menyebutkan identitas atau anonim dan tidak ada kontak yang bisa dihubungi; 3) Mengisi secara lengkap kolom formulir pada kanal BOSS dan <i>Drop Box</i>.
3.	Mekanisme Penerimaan Pengaduan Masyarakat	<p>a. Penerimaan dan Pencatatan Pengaduan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Pengadu dapat datang langsung ke Ruang Unit Pengelola Pengaduan (UPP) Inspektorat Pengawasan dan Pemeriksaan Khusus Ittama BNN, Gedung Praja Gupta, Lantai 1, Mabes BNN Cawang, Jakarta Timur; 2) Pengadu juga dapat menyampaikan pengaduan secara <i>online</i>. Untuk pengaduan secara <i>online</i>, pengadu dapat masuk ke kanal-kanal berikut:

- a) SP4N LAPOR! <https://lapor.go.id>;
 - b) Portal BOSS pada link <https://.bnn.go.id>;
 - c) Email Lapor BNN itwasriksus@bnn.go.id;
 - d) IG Lapor BNN @itwasriksusbnn;
 - e) WhatsApp Lapor BNN 0813.8536.8008
- 3) Selain diterima secara langsung dan *online*, pengaduan masyarakat juga diterima Pengelola dari adanya atensi pimpinan dan berita viral yang disampaikan melalui WA Group internal Inspektorat Pengawasan dan Pemeriksaan Khusus;
 - 4) Pengelola menerima isi pengaduan dari pengadu dan dituangkan kedalam formulir Register Pengaduan UPP WBS BNN yang disertai keterangan terkait Nama Pengadu, No. KTP/SIM/Identitas lain, Nomor Telepon/HP, Alamat, Tanggal Laporan, Waktu dan Tempat Kejadian, Cara Pelaporan, Satuan Kerja Terlapor, Bukti Pendukung. Dalam hal informasi Pengaduan Masyarakat tidak lengkap, Pengelola dapat menghubungi Pengadu untuk melengkapi materi pengaduan masyarakat;
 - 5) Pengelola tidak diperbolehkan memungut biaya dan menerima imbalan dari Pengadu dalam bentuk apapun pada saat melaksanakan tugasnya;
 - 6) Pengelola pengaduan wajib menyediakan sarana bagi pengadu untuk dapat memantau status penyelesaian pengaduan;
 - 7) Pengelola meregistrasi dan melakukan rekapitulasi dokumen pengaduan yang diterima untuk selanjutnya diserahkan kepada Tim Penelaah.

b. Penelaahan Pengaduan

Tim Penelaah menganalisis pengaduan yang masuk, membuat klasifikasi, rekomendasi/saran dan dilaporkan kepada Ketua

UPP BNN Pusat (UPP Ittama BNN). Penelaahan yang dilakukan sebagai berikut :

- 1) merumuskan inti masalah yang diadukan;
- 2) menghubungkan materi pengaduan dengan peraturan yang relevan;
- 3) meneliti dokumen dan/ atau informasi yang diterima;
- 4) menentukan apakah pengaduan yang diterima berkadar pengawasan atau tidak berkadar pengawasan;
- 5) melengkapi data/informasi yang diperlukan;
- 6) melakukan analisis berdasarkan peraturan perundang-undangan yang relevan; dan
- 7) menetapkan hasil penelaahan dan penanganan selanjutnya.

c. Hasil Penelaahan Pengaduan

Ketua UPP BNN Pusat menerima hasil telaah, jika cukup bukti dan berkadar pengawasan akan ditindaklanjuti dan melaporkan kepada Irwasriksus Ittama BNN, jika tidak berkadar pengawasan akan dikembalikan ke satker terkait.

Hasil penelaahan pengaduan masyarakat tersebut, dikelompokkan dalam 3 (tiga) kategori, yaitu :

1) **Pengaduan Masyarakat Yang Tidak Berkadar Pengawasan.**

Pengaduan yang tidak berkadar pengawasan disampaikan kepada Pimpinan Instansi yang berwenang untuk dijadikan bahan informasi atau untuk bahan pengambilan keputusan/kebijakan sesuai dengan materi yang dilaporkan.

2) **Pengaduan Masyarakat Yang Berkadar Pengawasan**

- a) Pengaduan masyarakat yang berkadar pengawasan dengan identitas pelapor jelas dan substansi/materi laporan logis dan memadai harus segera dilakukan pemeriksaan untuk membuktikan kebenaran informasinya;

- b) Pengaduan masyarakat yang berkadar pengawasan dengan identitas pelapor tidak jelas, namun substansi/materi logis dan memadai harus segera dilakukan pemeriksaan untuk membuktikan kebenaran informasinya;
- c) Pengaduan masyarakat yang berkadar pengawasan dengan identitas pelapor jelas, namun substansi/materi laporan tidak memadai perlu dilakukan klarifikasi dan konfirmasi sebelum dilakukan pemeriksaan;
- d) Pengaduan masyarakat yang berkadar pengawasan tetapi permasalahannya yang sama, sedang atau dilakukan pemeriksaan, dijadikan tambahan informasi bagi proses pembuktian.

3) Lain-lain

Pengaduan masyarakat yang identitas pelapor tidak jelas dan atau tidak ada data yang layak serta menunjang informasi yang diajukan dan atau pengaduan yang berupa keinginan pelapor yang secara normatif tidak sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku dan pemerintah tidak mungkin memenuhinya, tidak perlu penanganan lebih lanjut (deponir) tetapi cukup dicatat sebagai dokumentasi/arsip.

d. Penyaluran Pengaduan

1) Pengaduan Masyarakat Tidak Berkadar Pengawasan

- a) Penanganan Pengaduan Masyarakat Yang Tidak Berkadar Pengawasan dilakukan oleh Satuan Kerja terkait;
- b) Pengaduan Yang Tidak Berkadar Pengawasan yang mengandung informasi berupa sumbang saran, kritik yang konstruktif, dan sebagainya yang bermanfaat bagi perbaikan penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan masyarakat yang memerlukan tindakan lebih

lanjut direkomendasikan untuk ditindaklanjuti sesuai dengan prosedur;

- c) Pengaduan yang substansinya tidak logis berupa keinginan Pengadu secara normatif tidak sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan tidak mungkin dipenuhi, tidak perlu diproses lebih lanjut dan dapat langsung diarsipkan.

2) Pengaduan Berkadar Pengawasan

- a) Penanganan Pengaduan Masyarakat Yang Berkadar Pengawasan dilakukan oleh Inspektorat Pengawasan dan Pemeriksaan Khusus Ittama BNN, Unit Pengelola Pengaduan BNNP dan BNNK serta Balai/Loka Rehabilitasi BNN;
- b) Pengaduan Masyarakat Yang Berkadar Pengawasan yang tidak berindikasi terhadap penyalahgunaan keuangan negara yang secara langsung dilaporkan kepada UPP BNNK, UPP Balai/Loka Rehabilitasi dilakukan pencatatan, klarifikasi dan penelaahan terlebih dahulu sesuai ketentuan yang berlaku dan kemudian disalurkan kepada UPP BNN Provisi untuk ditindak lanjuti;
- c) Pengaduan Berkadar Pengawasan yang berindikasi penyimpangan yang merugikan masyarakat atau keuangan negara dengan substansi pengaduan logis dan memadai, yang identitas pengadunya jelas serta didukung dengan bukti-bukti, penanganannya akan dilakukan melalui mekanisme *Whistleblowing System* (WBS) dan direkomendasikan untuk dilakukan Audit dengan Tujuan Tertentu/Audit investigasi oleh Auditor Inspektorat Pengawasan dan Pemeriksaan Khusus Ittama BNN;

e. Tindak Lanjut Pengaduan

Inspektur Pengawasan dan Pemeriksaan Khusus Utama BNN menerima laporan dari Ketua UPP Pusat BNN beserta berkas pengaduan dan merekomendasikan kepada Inspektur Utama BNN untuk ditindaklanjuti melalui Audit Dengan Tujuan Tertentu (ADTT). Inspektur Utama BNN menerima dan memerintahkan kepada Inspektur Pengawasan dan Pemeriksaan Khusus Utama BNN untuk melaksanakan ADTT terkait laporan pengaduan berkadar pengawasan;

- 1) Tindak Lanjut atas Pengaduan Masyarakat Yang Tidak Berkadar Pengawasan dilakukan oleh pimpinan satuan kerja yang bersangkutan atau oleh pejabat yang berwenang menindaklanjutinya;
- 2) Tindak Lanjut atas Pengaduan Masyarakat Yang Berkadar Pengawasan yang terindikasi terhadap kerugian keuangan negara dengan substansi pengaduan logis dan memadai, yang identitas pengadunya jelas serta didukung dengan bukti-bukti, dilakukan oleh Auditor pada Inspektorat Pengawasan dan Pemeriksaan Khusus Utama sesuai dengan cakupan tugasnya dengan menanggapi secara tertulis atau dapat melalui Audit dengan tujuan tertentu atau Audit investigasi berdasarkan penugasan;
- 3) Tindak Lanjut atas Pengaduan Masyarakat Yang Berkadar Pengawasan yang tidak berindikasi terhadap penyalahgunaan keuangan negara dapat dilakukan oleh Unit Pengelola Pengaduan BNN Pusat, BNNP dan BNNK serta Balai/Loka Rehabilitasi BNN melalui Pemeriksaan Khusus;
- 4) Tindak Lanjut atas Pengaduan Masyarakat Yang Berkadar Pengawasan yang tidak berindikasi terhadap penyalahgunaan keuangan negara yang secara langsung dilaporkan kepada UPP BNN Kab/Kota, UPP Balai/Loka Rehabilitasi dapat dilakukan pencatatan yang kemudian dilaporkan kepada UPP BNN Provinsi untuk ditindaklanjuti;

- 5) Tindak lanjut sebagaimana dalam angka 2 (dua) dan angka 3 (tiga) diatas dilakukan dalam jangka waktu :
 - a) Kategori ringan paling lama 30 (enam puluh} hari kalender sejak informasi Pengaduan Masyarakat diterima dengan lengkap;
 - b) Kategori sedang paling lama 60 (enam puluh} hari kalender sejak informasi Pengaduan Masyarakat diterima dengan lengkap;
 - c) Kategori berat paling lama 90 (sembilan puluh} hari kalender sejak informasi Pengaduan Masyarakat diterima dengan lengkap.
- 6) Laporan penyelesaian tindak lanjut pengaduan wajib disampaikan oleh satuan kerja terkait kepada Pengadu dan ditembuskan kepada Pengelola disesuaikan dengan kategori pembuktian pengaduan yang diterima sejak penyelesaian penanganan pengaduan;
- 7) Untuk hasil tindak lanjut sebagaimana 2 (dua) dan angka 3 (tiga) diatas yang berupa keputusan wajib disampaikan kepada Pengadu paling lambat 14 (empat belas) hari kalender sejak diputuskan;
- 8) Penyelesaian/solusi harus spesifik, terukur, dapat dicapai, realistis;
- 9) Pengaduan Masyarakat Yang Berkadar Pengawasan diselesaikan dengan pembuktian lebih lanjut melalui klarifikasi dan audit dengan tujuan tertentu yang dipandang perlu sesuai dengan peraturan yang berlaku.

f. Pemantauan dan Evaluasi

- 1) Inspektorat Pengawasan dan Pemeriksaan Khusus Ittama BNN sebagai Pengelola Pengaduan Masyarakat tingkat BNN Pusat bertugas untuk memantau tindak lanjut penanganan pengaduan dan melakukan langkah-langkah yang diperlukan untuk mendorong ketuntasan setiap aduan, baik

		<p>pada tingkat Pusat, BNNP, BNN Kab/Kota maupun Balai/Loka Rehabilitasi;</p> <ol style="list-style-type: none">2) Unit Pengelola Pengaduan Terbatas pada tingkat BNNP, BNN Kab/Kota dan Balai/Loka Rehabilitasi sebagai Pengelola Pengaduan Masyarakat tingkat BNNP, BNN Kab/Kota dan Balai/Loka Rehabilitasi bertugas untuk memantau tindak lanjut penanganan pengaduan dan melakukan langkah-langkah yang diperlukan untuk mendorong ketuntasan setiap aduan.3) Pemantauan penanganan dikelompokkan ke dalam :<ol style="list-style-type: none">a) Status "Dalam Proses" apabila permasalahan yang diajukan sedang dalam proses penanganan; danb) Status "Selesai" apabila permasalahan yang diajukan telah selesai ditangani;c) Status penanganan pengaduan masyarakat yang berdasarkan hasil penelaahan dikategorikan substansinya tidak logis dan/atau penanganannya bukan kewenangan Satuan Kerjanya dapat dimasukkan ke dalam status "Selesai".4) Pengelola menyampaikan laporan bulanan, triwulanan dan tahunan mengenai penanganan pengaduan masyarakat kepada Inspektur Utama BNN melalui Inspektur Pengawasan dan Pemeriksaan Khusus Utama BNN sebagai bahan penyusunan Laporan Pemantauan dan Evaluasi dengan tembusan Kepala BNN, Sestama BNN dan Kapuslitdatin;5) Laporan sebagaimana dimaksud dalam angka 4 (empat) di atas sesuai format laporan yang sudah ditentukan;6) Evaluasi dilaksanakan untuk mengetahui hambatan dan keberhasilan dalam penanganan Pengaduan Masyarakat di lingkungan Kementerian guna dilakukan perbaikan secara berkelanjutan;7) Laporan pemantauan dan evaluasi sebagaimana pada
--	--	--

		<p>angka 4 (empat) di atas sekurang-kurangnya meliputi jumlah dan jenis pengaduan yang diterima, penyebab pengaduan serta penyelesaian terhadap pengaduan;</p> <p>8) Inspektorat Utama melalui Inspektorat Pengawasan dan Pemeriksaan Khusus Ittama BNN secara periodik setiap triwulan melaporkan kepada Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokasi.</p> <p>g. Pengarsipan</p> <p>1) Berkas penanganan pengaduan masyarakat disimpan di tempat yang aman berdasarkan klasifikasi jenis masalah, instansi/unit kerja terlapor serta urutan waktu pengaduan sesuai dengan tatacara pengarsipan yang berlaku;</p> <p>2) Dokumen pengaduan disimpan dengan menggunakan fasilitas digital, sehingga memudahkan penemuan kembali apabila diperlukan. Apabila terdapat data hardcopy wajib diubah menjadi data softcopy dan disimpan dalam database.</p> <p>h. Laporan Kepada Kepala BNN RI</p> <p>Kepala BNN menerima laporan hasil ADTT dari Irwasriksus Ittama BNN melalui Inspektur Utama BNN dan memberikan disposisi.</p>
4.	Jangka Waktu Penyelesaian	<p>a. Pengelola memberikan respon awal kepada pengadu paling lambat 3 (tiga) hari kerja sejak pengaduan diterima;</p> <p>b. Dalam jangka waktu 14 (empat belas) hari kerja sejak aduan diterima, Satuan Kerja wajib memberikan informasi atau tanggapan kepada pengadu yang berisi mengenai informasi lengkap atau tidak lengkapnya pengaduan;</p> <p>c. Dalam hal pengadu tidak melengkapi pengaduan dalam jangka waktu 30 (tiga puluh) hari kerja terhitung sejak tanggapan sebagaimana dimaksud pada angka 3 (tiga) diatas diterima oleh Pengadu, maka aduan dari Pengadu dianggap dicabut.</p>

5.	Biaya/tarif	Pengadu tidak dipungut biaya atau gratis.
6.	Produk Layanan	<p>a. Tindak lanjut hasil pengaduan;</p> <p>1) Laporan Hasil Audit Dengan Tujuan Tertentu (ADTT);</p> <p>2) Surat Keputusan Hukuman Disiplin dan Kode Etik;</p> <p>3) Bukti chat <i>Drop Box</i> dan SP4N LAPOR!</p>
7.	Sarana, prasarana dan/atau fasilitas	<p>a. Area Parkir;</p> <p>b. <i>Information Center</i>;</p> <p>c. <i>Customer Center</i>;</p> <p>d. Ruang Tunggu;</p> <p>e. Kursi Ruang Tunggu;</p> <p>f. Ruang Pengaduan;</p> <p>g. Ruang Laktasi;</p> <p>h. Ruang Bermain Anak;</p> <p>i. Ruang Ibadah;</p> <p>j. Pojok Baca;</p> <p>k. Ruang UPP;</p> <p>l. Komputer dan Printer;</p> <p>m. Link <i>Drop Box</i>;</p> <p>n. Ruang Publik BNN;</p> <p>o. Fasilitas Khusus;</p> <p>p. Pendingin Ruangan (AC);</p> <p>q. Sarana Prasarana Keselamatan;</p> <p>r. Toilet;</p> <p>s. Banner;</p> <p>t. Buku Petunjuk;</p> <p>u. Brosur-brosur.</p>
8.	Kompetensi Pelaksana	Sumber Daya Manusia yang terkait dalam penyelenggaraan layanan pengaduan masyarakat di Inspektorat Pengawasan dan Pemeriksaan Khusus terdiri dari Pengelola Data Laporan dan Pengaduan Masyarakat, Analis Penegakan Integritas dan Disiplin Sumber Daya Manusia Aparatur, dan Analis Hasil Penanganan Pelanggaran yang memiliki kompetensi atau pengetahuan di bidang pengawasan.



		Sumber daya manusia sebagai pelaksana bertugas untuk memantau, mengawasi, asistensi, monitoring dan evaluasi terhadap pengaduan sejak diterima sampai dengan tindak lanjut dan penyelesaian.
9.	Pengawasan Internal	<p>a. Melaksanakan sosialisasi terkait mekanisme pengaduan masyarakat;</p> <p>b. Melaksanakan sosialisasi terkait:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Peraturan Pemerintah Nomor 94 Tahun 2021 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil; 2) Peraturan Kepala BNN Nomor 9 Tahun 2017 tentang Pedoman Penanganan Pelaporan Pelanggaran (<i>Whistle Blowing System</i>); 3) Peraturan Kepala BNN Nomor 10 Tahun 2017 tentang Penanganan Benturan Kepentingan di Lingkungan BNN; 4) Melaksanakan Monitoring dan Evaluasi agar perbuatan melanggar disiplin dan kode etik dapat diminimalisir. <p>c. Kewajiban bagi satker pemberi layanan publik untuk membuat laporan bulanan tentang pengaduan masyarakat.</p>
10.	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	<p>a. SP4N LAPOR! https://lapor.go.id;</p> <p>b. Portal BOSS pada link https://.bnn.go.id;</p> <p>c. Email Lapor BNN itwasriksus@bnn.go.id;</p> <p>d. IG Lapor BNN @itwasriksusbnn;</p> <p>e. WhatsApp Lapor BNN 0813.8536.8008.</p>
11.	Jumlah Pelaksana	13 Orang
12.	Jaminan Pelayanan	<p>Perlindungan Terhadap Pengadu/Pelapor</p> <p>Selama proses pembuktian, pengelola dan satuan kerja yang menindaklanjuti wajib memberikan perlindungan hukum, menjaga kerahasiaan dan perlakuan yang wajar kepada Pengadu maupun terlapor sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.</p>
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Buku Pedoman Evakuasi Dalam Bencana Kebakaran Gempa Bumi di Gedung Inspektorat Utama BNN; 2. Menjaga kerahasiaan dari Pengadu/Pelapor bila diperlukan;

	Pelayanan	3. Penyediaan Fasilitas Penanggulangan Bahaya seperti Jalur Evakuasi, Titik Kumpul, Alat Pemadam dan Petugas yang memiliki Sertifikat Pelatihan K3.
14.	Evaluasi Kinerja dan Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> a. Melakukan Monitoring dan Evaluasi terhadap sosialisasi yang sudah dilaksanakan; b. Melakukan Monitoring dan Evaluasi terhadap pengaduan yang sudah ditindaklanjuti; c. Melakukan asistensi pelaksanaan pra sidang disiplin dan kode etik; d. Survey Kepuasan Masyarakat.

Ditetapkan di : Jakarta
pada tanggal : 13 Januari 2024
a.n KEPALA BADAN NARKOTIKA NASIONAL



Ditandatangani Secara Elektronik Oleh:
Inspektur Utama BNN

Drs. Wahyono, M.H., CFrA., CGCAE.

LAMPIRAN II
KEPUTUSAN INSPEKTUR UTAMA BNN
NOMOR : KEP/ 17 / I /IR/IR.04.02/2024/INS
TANGGAL : 13 JANUARI 2024
TENTANG STANDAR PELAYANAN
UNIT PENGELOLA PENGADUAN BNN

MAKLUMAT PELAYANAN
INSPEKTORAT PENGAWASAN DAN PEMERIKSAAN KHUSUS
INSPEKTORAT UTAMA
BADAN NARKOTIKA NASIONAL
NOMOR: KEP/17//IR/IR.04.02/2024/INS

Dengan ini kami Inspektorat Utama BNN RI beserta jajaran menyatakan:

1. Berjanji dan memiliki kesanggupan untuk melaksanakan pelayanan publik sesuai Standar Pelayanan Publik yang telah ditetapkan;
2. Memberikan pelayanan publik sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus menerus; dan
3. Bersedia untuk menerima sanksi dan/atau memberikan kompensasi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan apabila pelayanan publik yang diberikan tidak sesuai dengan standar yang ditetapkan.

Ditetapkan di : Jakarta
pada tanggal : 13 Januari 2024
a.n KEPALA BADAN NARKOTIKA NASIONAL

